

Elektroabteilung steht unter Spannung!

- eine Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Ausgangssituation:

- Die Mitarbeiter der Elektroabteilung eines SB-Warenhauses beklagen sich über immer mehr Stress bei der Arbeit. Die Stimmung hat sich sehr verschlechtert. Der Teamleiter ist wegen Krankheit oft abwesend. Die Mitarbeiter sind unzufrieden, verlieren ihre sonst so hohe Arbeitsmotivation und haben teilweise Probleme, die Kunden zufrieden zu stellen.
- Einzelhandel
- Unternehmensgröße: ca. 200 Beschäftigte im SB-Warenhaus

Ziele der Gefährdungsbeurteilung

- Aufdecken psychischer Belastungen, die die Gesundheit der Mitarbeiter gefährden
- Analyse und Bewältigung der Probleme im Team

Arbeitsanalyse / Risikobewertung:

- Methodik: Die Mitarbeiter füllen den Fragebogen zu den psychischen Belastungen hinsichtlich der Arbeitsaufgabe, der Organisation, der Arbeitsumgebung und der sozialen Beziehungen aus. In der Gesundheitswerkstatt – einem moderierten Workshop – bewerten sie die zusammengeführten Ergebnisse und bearbeiten die sehr belastenden Faktoren.
- Ergebnisse: hohe Belastungen in der Organisation und den sozialen Beziehungen
- Erkannte Gefährdungen / Handlungsschwerpunkte: Im Bereich der Arbeitsorganisation sind die häufigen Unterbrechungen bei der Arbeit durch telefonische Kundenanfragen problematisch. Dabei werden die Mitarbeiter aus ihrer Sicht vom Teamleiter zu wenig unterstützt. Bei den sozialen Beziehungen fehlen den Mitarbeitern der Teamgeist und das abteilungsübergreifende Arbeiten.

Arbeitsgestaltung:

- Zur Verbesserung der Arbeitsorganisation werden die Mitarbeiter am Informationsschalter mit mehr Kenntnissen und größerem Entscheidungsspielraum bei Kundenanfragen ausgestattet, um die Kollegen in der Elektroabteilung zu unterstützen.
- Zur Stärkung der Sozialen Beziehungen wird nach einem Rückblick auf die 'Teamgeschichte' und die Erfolge im Team das Motto 'Einer für alle' gewählt sowie beschlossen, gemeinsame Veranstaltungen durchzuführen.
- Zusätzlich wird ein Teamworkshop durchgeführt, um weitergehend gegenseitige Erwartungen abzuklären und Unstimmigkeiten zwischen Führungskraft und Mitarbeitern zu bearbeiten.

Wirkungskontrolle: erreichte Effekte

- Es ist klar und möglich geworden, dass die Kundenanfragen überwiegend direkt an der Info bearbeitet werden können. So werden die Mitarbeiter in der Elektroabteilung weniger unterbrochen und haben mehr Zeit für die Kunden vor Ort und andere Aufgaben.
- Der Teamgeist wurde als erstes durch einen gemeinsamen Grillabend gestärkt.
- Im Teamworkshop wurde eine offene Kommunikation erprobt. Der Teamleiter sagte zu, mehr Verantwortung und Entscheidungsspielräume abzugeben, damit die Arbeit in seiner Abwesenheit reibungsloser funktionieren kann.

Elektroabteilung steht unter Spannung!

Kontakt:

- Für nähere Informationen zu diesem Projekt kontaktieren Sie gern unser bdp-Mitglied Frau Dr. Petra Grüne
- dr.gruenepetra@gmail.com, 0157-74018309